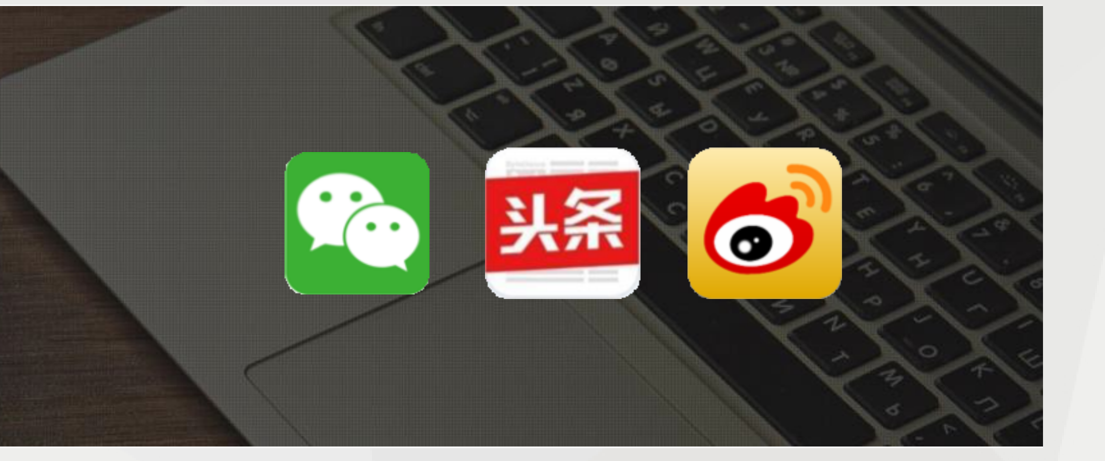


深圳市智安网络有限公司





舆情环境

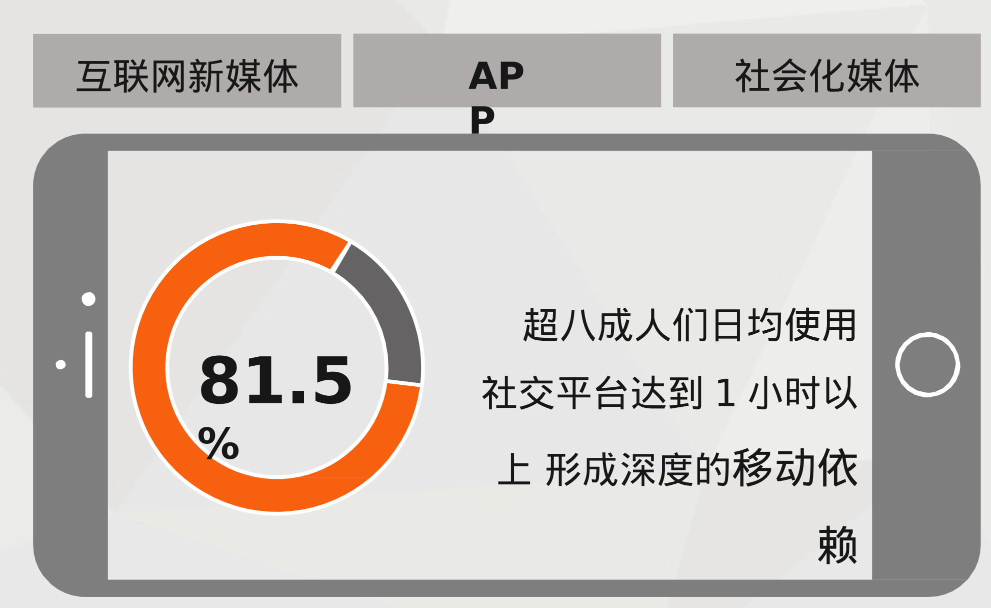


媒体边界变得模糊 一切都是媒体 以前的非媒体正在迅速媒体化 超级入口长期强势

纸媒式微，报纸关停，广告收入每年下降 **20%**

外部发声渠道受限，主流媒体积极性不高

网络媒体更关注负面

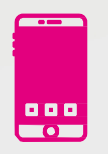






社交媒体在舆论传播中的主推和扩散作用

沟 通 渠 道
传 播 渠 道









文字、图片、音频、视频、动画

舆情发酵路线









舆论监督报道

动 态 时
全 方 位
热点舆情

自媒体爆料

传播迅速
转发快捷
易发酵

大 V 发声

传播力
号召力

新闻媒体跟进

舆论权威性
报道深度
专业性





以客户需求为导向的舆情产品



口碑监测

企业自身品牌、产品、分支、部门

竞争对手、同业、上下游企业 行

业、政策



危机预警

品牌危机

群体投诉事件

竞争对手攻击





专项监测

7*24 小时实时跟踪监

测 专项预警 20+ 传

播分析维度 在线专题

分析报告



传播分析

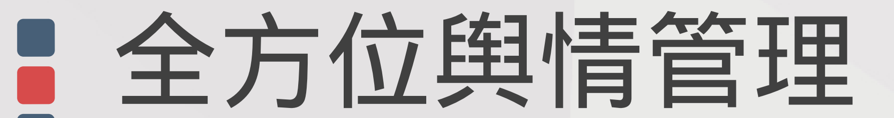
分析传播路径、

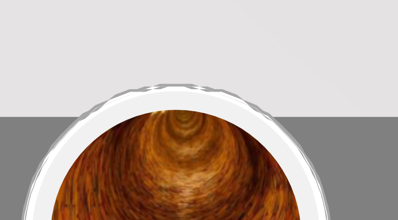
传播节点 舆情

传播走势 热点

排行等












关键词库梳理

企业相关
产品相关
行业相关
专项相关

重点媒体梳理

平面媒体
网络媒体
大 V 及 KOL

全网信息监控

全网络
全境外
全线下

危机预警

语义识别
负面分级
自动推送
人工预警

分析报告

常规传播分析报告
消费者洞察报告
媒体研究报告
专项报告

专项监测

定制化
专人值守
专项报告





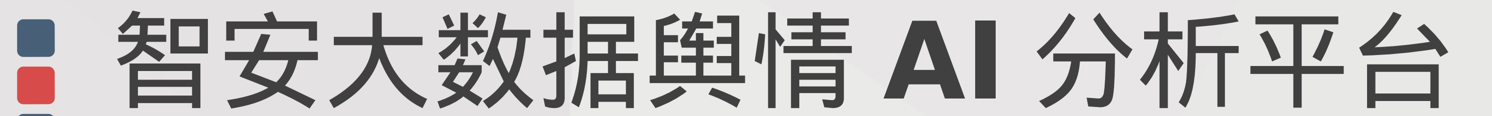












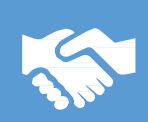
全时、全域、全流程、全自动、全功能、全覆盖、智能化的新一代舆情监测分析系统。 实现最大覆盖力、最大分析力、最大处理力、最多分析维度、最高效能的舆情管理和闭环管控。

全时

• 7*24 自动采集

全域

• 全网络、全平面、全境外全域数据



全流程

• 数据采集、分析、管控全流程闭环式 舆情管控

全功能



舆情业务全功能：门户、预警、报告、事件、推送、引导等

全自动

• 自动采集、自动分析、自动预警、自动推送。



全覆盖

• 监测内容全覆盖









• 大数据 AI 智能分析技术



互联网数据采集：实时扫描，立体监控

新闻网站

18000+

论坛 / 贴吧 / 博客

27000+

新浪微博 API

新浪微博

99.99% + 获取

微信

60 万 +

主流新闻 APP

100+

全网络

云采集

云计算

每日信息处理量大于 2 亿

数据中心

全境外

全线下

云存储

主流视频

20+

搜索引擎聚合

百度、搜狗、 360 搜索等

FaceBook / Twitter 等

境外数据需获授权

实时扫描

重点监测

关键词布控

广播 / 电视

线下数据按需采集

报刊 / 杂志

线下数据按需采集

数字报刊

纸质报刊

重点期刊

解析准确率 **99.99%**

搜索响应速度**毫秒级**

日更新 **4000 万条 +**

日信息处理量 **2 亿 +**

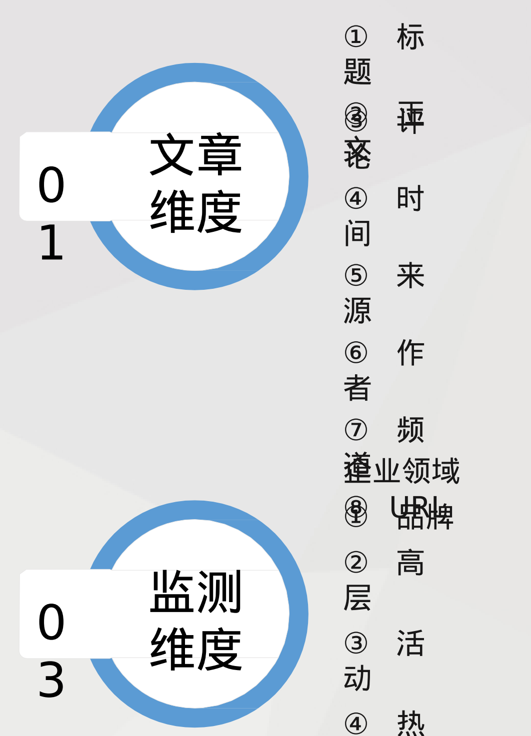
服务器 **400+**

历史数据可追溯至 **2010 年**





元数据	互动数据



① 标题
② 正文
③ 评论
④ 时间
⑤ 来源
⑥ 作者
⑦ 频道
⑧ URL

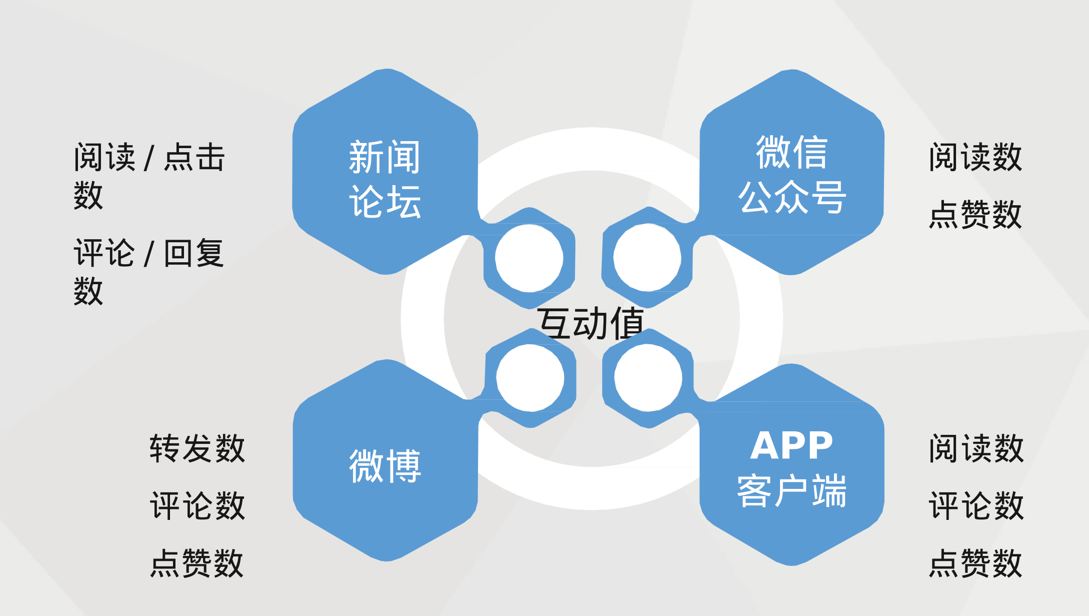




① 行业领域品牌
② 高层
③ 活动
④ 热点
⑤ 事件







其中：
- 评论内容：按需采集
- 重点账号：按需采集（地区/财经/行业自媒体号）

其中：
- 采集/更新频率：按需采集/更新，按需停止
- 历史数据：可保留，按需追溯





功能亮点：主题监测

人物舆情
- 领导舆情
  - 负面综合
  - 查处获刑
  - 贪污受贿
  - 渎职舞弊
  - 失职懒政
  - 暴力施政
  - 抄袭造假
  - 意外死亡
  - 奢靡作风

热点问题

政务舆情

资本市场

公检法司

笋谷数据

信息列表　信息统计

媒体：全部 新闻 论坛 微博 微信 报刊　性质：全部 负面 中性 正面　排序：时间 焦点 相似　显示：摘要 简洁

时间：今天 近三天 近七天 自定义 到　作者：　全文　输入关键词

阔耐秀　情感值[-66]　负面

内蒙古赤峰市敖汉旗金厂沟梁镇党委书记杨俊杰违法乱纪，涉黑犯罪、欺压百姓、黑恶势力，乡匪镇霸，不遵守党中央规定对党的不忠诚、身为国家公职人员，理想信念缺失，目无国法、擅权妄为，严重违反国家法律法规，并涉嫌违法犯罪，十九大欺下瞒上，对上级领导不说实情，对待百姓施加压力动用黑势力打击报复。希望有关领导严查严惩腐败贪官。 http://t.cn/R2

预警词：涉嫌 举报 违反 违法 欺压 涉黑 黑势力 胡作非为 打击报复 贪官 腐败 欺下瞒上

新浪微博　来自：iPhone 6s

问心情BigW2016783404　情感值[-28]　负面

老百姓日子都无法生存了，有病无钱医。南京政府贪官一手遮天，坑害欺压民众，人民日报应该多关心关注民生问题，为民从纪，以权压法。呼唤中央严惩贪污腐败。

人民日报 V　情感值[-24]　评论或转发　负面

【亟需关注！全球多地高温，北极熊们怎么办？】近期，全球多地甚至北极圈内一些陆地城市出现高温天气。异常天气的形成极海冰减少，都需要警惕！据统计，人类活动导致某些极端高温天气出现概率增加10倍以上，变暖将如何影响北极生灵？戳护！

来自：新媒体聚合平台

主题监测管理　发布管理　全选　批量选取　批量删除　导出excel　去重　下载任务　更新通知　共选取 17 条数据

信息列表　信息统计　修改

时间：今天 近三天 近七天 自定义 到　查询

全部信息	新闻	论坛	微博	微信	报刊
117476	57073	1639	42725	15602	437

信息趋势

性质趋势





功能亮点：舆情预警

媒体：全部 新闻 论坛 微博 微信 报刊　性质：全部 负面 中性 正面　显示：摘要 简洁

时间：今天 近三天 近七天 自定义 到　作者：　栏目：　全文 ▼ 输入关键词　查询

厦门公安局原副局长投案 外逃前后两名副市长落马 负面　2条　2018-12-06 00:25

原标题：厦门公安局原副局长投案 外逃前后俩副市长及公安系统多人落马 来源：观海解局 法制晚报（记者 庞岚）据中央纪委国家监委消息，外逃职务犯罪嫌疑人、厦门市公安局原副局长郑东强今天回国投案自首。 郑东强于2016年1月12日外逃。记者梳理发现，在其外逃前后，厦门俩副市长相继落马，而公安系统更是"重灾区"，在郑东强分管的交通、户籍和挂钩联系的湖里分局都有人落马。 2016年1月外逃当了21年公安局副局长 据中央纪委国家监委消息，今天（12月5日）在中央反腐败协调小组国际追逃追赃工作办公室统筹协调下，经福建省反腐败协调小组和厦门市反腐败协调小组不懈努力，外逃职务犯罪嫌疑人、厦门

预警词：涉嫌 违反 违规 枉法 立案 被查 被判 双开 落马 被逮捕 被带走 受调查 贪污 受贿 腐败 收受 徇私 谋私 利用职务

机器头条新闻　频道：国内>内地新闻　作者：庞岚　推送 正面 选取 更多

嘉鱼一小区突发火灾，黑烟滚滚... 负面　2条　2018-12-06 00:23

近几天，嘉鱼雨水连绵不断，你以为发生火灾……干燥容易引发火灾，阴雨天的火灾隐患也不小！ 三号晚上八点四十左右，有热心粉丝向嘉鱼大事件爆料称：方庄菜场九栋附近一豆腐坊发生一起火灾，现场黑烟滚……处理，从视频中不难看……电路老化起火，也有人说起火的是一辆充电中的电动车。具体究竟如何，还请以警方公布为准。 等到明火被扑灭，……

来自主题
消防综合问题

预警词：隐患 老化 火灾隐患

搜狐新闻【APP】　作者：向杰传媒

银川这家健身房突然人去楼空！老板不知去向，千名会员被坑！ 负面

"从11月29日去健身房的时候就已经大门紧闭了 当时我们所有人接到的消息是健身房消防检查 可是隔几天去大门依……卡，而这两天却发现，俱乐部人去楼空，老板也处于失联状态。 12月3日，记者来到摩森健身会所后发现，该会所门……于该健身会所给出的"解释"，很多会员及会所教练们却并不认可。 优惠活动是陷阱 多数人还没来得及锻炼就关门了

预警词：隐患

全选 批量选取 批量删除 导出excel 去重 下载任务 更新通知　共选取 19 条数据

预警条件设置（ * 提示：语义识别预警与预警词设置为"或者"关系 ）

语义情绪识别预警　已启用

危机信息才预警　情绪指数>50
重大信息预警　情绪指数>20
一般负面就预警　情绪指数>5

情绪指数：是根据信息的媒体源、发帖者的身份属性、信息的内容指向等综合计算得出。
情绪指数大于50为严重预警；
情绪指数>20为重大预警；
情绪指数>5为一般负面预警；

预警词设置：＋从行业词库带入

主体词1;主体词2;主体词3（添加多个关键词用;隔开）

保存　返回

序列标注模型自动探测敏感信息，智能预判预警的推送





功能亮点：信息精准过滤

所属类：人物舆情 所属组：领导舆情 主题名称： ＋从监测专项带入 返回

地域词设置： ＋从地域词库带入 （* 地域词仅支持从词库中带入，点击拖动鼠标可选中地域词进行删除操作）

不支持输入，仅允许从地域词库带入

关键词设置： （* 词与词之间用分号隔开；每个框内的词是“或者”的关系；框与框之间是“并且”的关系） 设置类型：快速设置 精确设置

主体关键词 ＋从行业词库带入 订阅方式：全文

主体词1;主体词2;主体词3（添加多个关键词用;隔开）

行为关键词 ＋从行业词库带入 订阅方式：全文

行为词1;行为词2;行为词3（添加多个关键词用;隔开）

媒体源选择 包含 选择媒体组 设置媒体组

垃圾信息排除设置 （* 提示：系统将根据您设置的排除词以及数据噪音分类排除垃圾信息）

全文排除： ＋从行业词库带入

标题排除： ＋从行业词库带入

设置表达式

全文 包含

或者 或者 或者

确定 取消





功能亮点：舆情溯源

精神病患者该不该判死刑？（443条）

转载源 传播路径 地图模式

全选 选取 导出Excel

精神病患者该不该判死刑？（首发）	西班牙华人网
上海一中院一审公开宣判黄一川故意杀人案	华龙网
上海一中院一审公开宣判黄一川故意杀人案	凤凰网江西频道
上海一中院一审公开宣判黄一川故意杀人案	凤凰网江西频道
上海一中院一审公开宣判黄一川故意杀人案	澎湃【APP】
上海一中院一审公开宣判黄一川故意杀人案	天天快报【APP】
上海一中院一审公开宣判黄一川故意杀人案	腾讯新闻【APP】
上海一中院一审公开宣判黄一川故意杀人案	腾讯新闻【APP】
上海一中院一审公开宣判黄一川故意杀人案	腾讯网
上海砍杀小学生致2死凶犯被判死刑：自称遭欺辱产生杀人泄愤歹念	腾讯网

58同城
net1644
新梦网
上海一中法院官方微信
西安文明网
浙江24小时
中国宁波网
上海一中法院微信公众号
郑州日报网
邳州新闻网
扬子晚报网
东南网
网易新闻【APP】
网易新闻【APP】
上海一中法院微信公号
重庆晨报网
新蓝网
上海一中院
新浪网
快资讯
搜狐新闻【APP】

黑龙江(1)条
甘肃(1)条
内蒙古(2)条
北京(313)条
山西(1)条
河北(18)条
山东(2)条
陕西(2)条
江苏(6)条
河南(1)条
安徽(1)条
湖北(3)条
上海(8)条
四川(2)条
重庆(4)条
浙江(5)条
未知(6)条
湖南(2)条
福建(4)条
云南(2)条
广西(1)条
香港(2)条

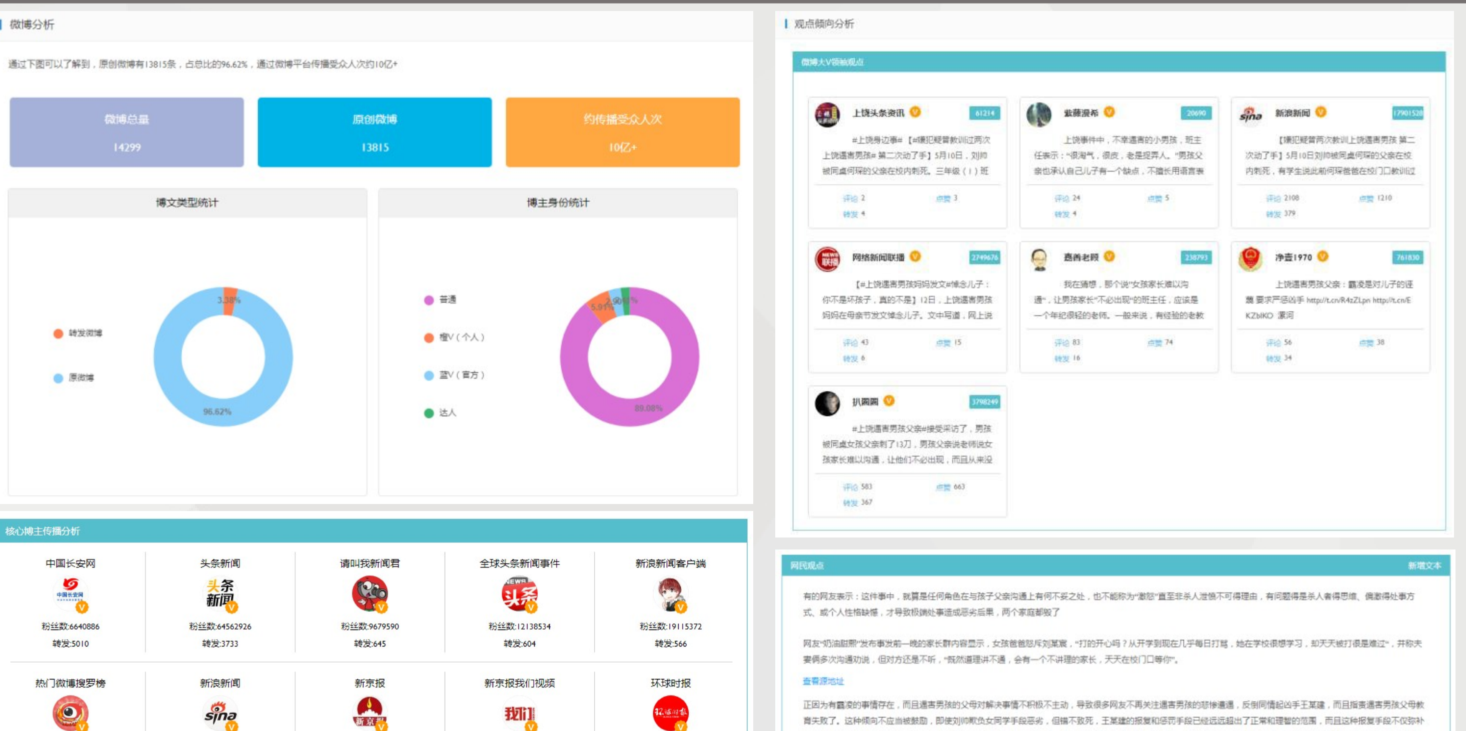
首发 传播


智安网络



功能亮点：事件监测


事件概述
事件原因
事件脉络
媒体早期发布
发展趋势
调性分析
预警发展趋势
舆情传播地图
热点关联图
话题权重占比
媒体关注度
媒体级别统计
媒体相关报道
微博分析
观点倾向分析
事件处理
事件总结
各媒体最早发布（TOP5）
热点关联图
重点词云
核心关联词云


微博分析
微博总量
14299
原创微博
13815
约传播受众人次
10亿+
博文类型统计
博主身份统计
核心博主传播分析
热门微博
观点倾向分析
网民观点





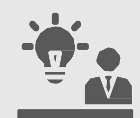
定制化报告服务



定制化报告服务

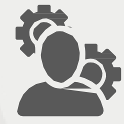
根据用户定制化服务需求，本公司可以为企业用户建立由专业的舆情分析师组成的客户服务

团队，按时提供舆情分析报告服务。



日报

素材收集整理，去除杂信息。整理分析数据，输出规格日报。



周报

对一周内涉及企业工作动态、自身舆情、重大典型事件的舆情信息进行动态梳理总结。



月报

对一月内涉及企业工作动态、自身舆情、重大典型事件的舆情信息进行总结分析。



季 / 年报

重点侧重研究与总结带有规律性的舆情传播趋势与特点，为客户总结季度或年度工作特点与规律，研究部署下一阶段工作，优化工作提供参考。



专报

为客户及时掌握突发事件舆情动态，明晰舆论关注点与舆情风险，科学合理处置突发事件，化解潜在舆情风险提供支持。





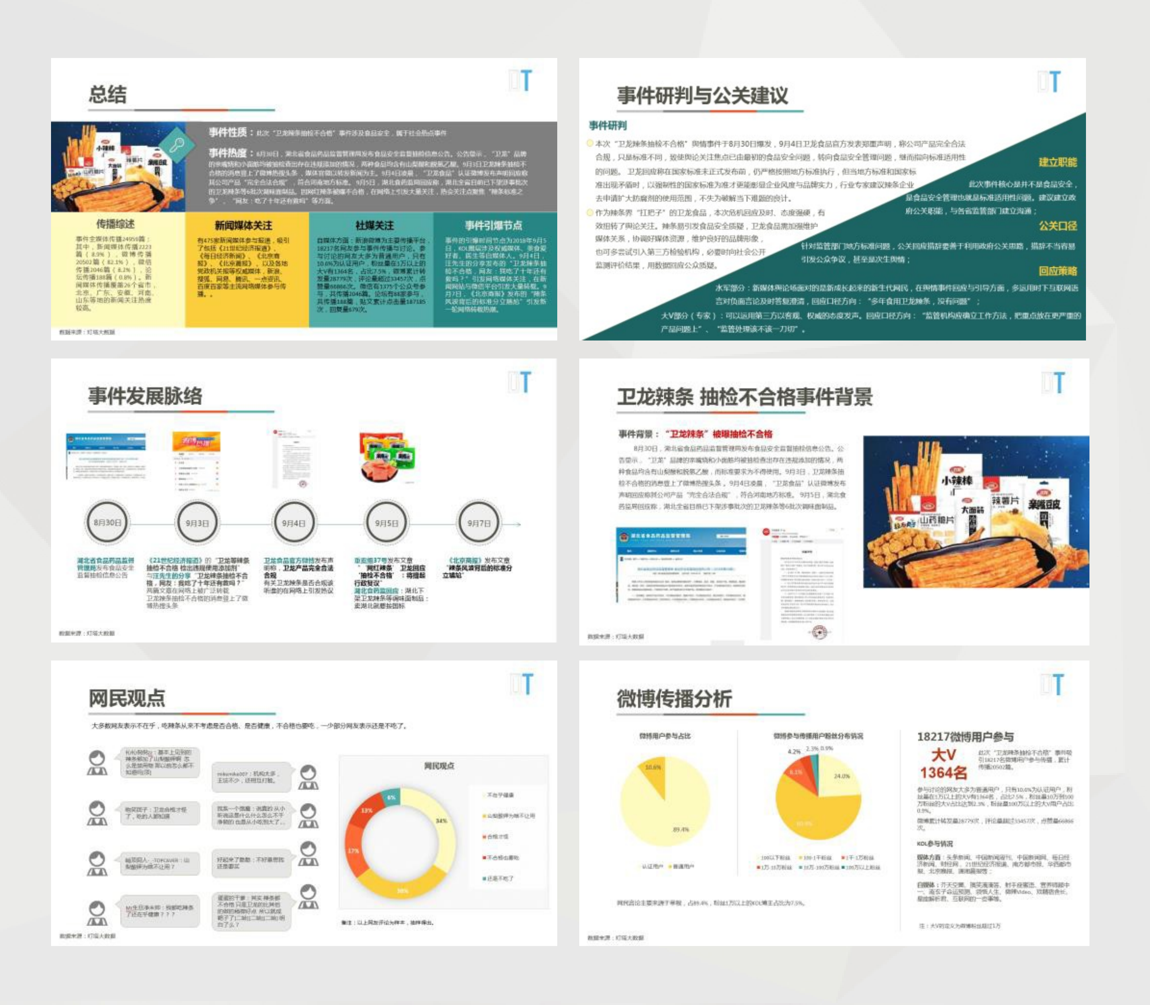
分析报告维度

传播分析报告维度示例

热度分析　　地域分析　　传播分析

媒体分析　　受众分析　　观点分析

专项分析报告维度示例





人工预警服务

公司拥有一支专业的舆情分析师和客服团队。能够满足客户专项预警需求，提供一对一的舆情分析研判和舆情预警服务。

信源

报刊 / 电子报
网络媒体
论坛博客
微博
微信
新闻客户端
视频

每日舆情报告

分布式爬虫 + 聚合搜索引擎

新浪微博全量接口

灯塔舆情监测



7*24 小时实时监测

数据中心 云采集、云计算、云存储

全文检索、自然语言处理、实体识别、情感分析、语义挖掘…

预警时效：危机发生后 **1 小时内**响应，持续关注信息传播范围及走向，个案服务 **5 分钟**扫描一次，发现重大舆情 **10 分钟**内预警

分级预警

舆情分级预警标准

分级预警	汇报机制（1 小时内危机预警）	舆情处理建议
普通负面	在线汇报	核实真相，启动预警系统，控制负面蔓延
重大负面	即时汇报	第一时间回应，7*24 小时监控相关媒体全面干预
突发负面事件	即时汇报 + 邮件	专项处理，及时监控发展动态，控制负面蔓延

预警方式：电话、短信、微信、 QQ 、邮件等多种方式

舆情后势研判

负面信息定期汇总分析

舆情分析报告

客户

7*24 小时舆情监控，每日固定时间点汇报当日主要舆情

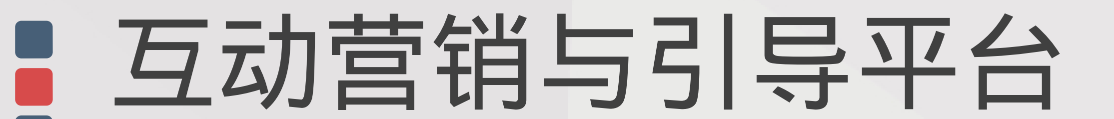




专项服务

预警机制		危机追踪	危机总结
平台预警项设立	系统预警结合人工排杂	垂直监测高危帐号	危机事件总结
行业敏感词 + 行业热词 + 客户敏感词	专人关注重点网站	事件传播媒体观察	建立危机事件档案
全媒体 7x24 小时监测	建立对应的危机应对机制	分析舆论基调变化	传播策略咨询





通过内容库的全面监测来管理解决危机，通过媒体库的大数据分析放大传播途径

危机管理办法

- 优化
- 沉降
- 沟通
- 稀释
- 回复

- 微博负面
- 论坛负面
- 新闻负面
- 引擎负面
- 地方网站负面
- 评论区负面

监测
内容库

大数据分析
媒体库

正面放大途径

内容放大途径——分类扩散 媒体合作、新闻首发
搜索优化、一体管理

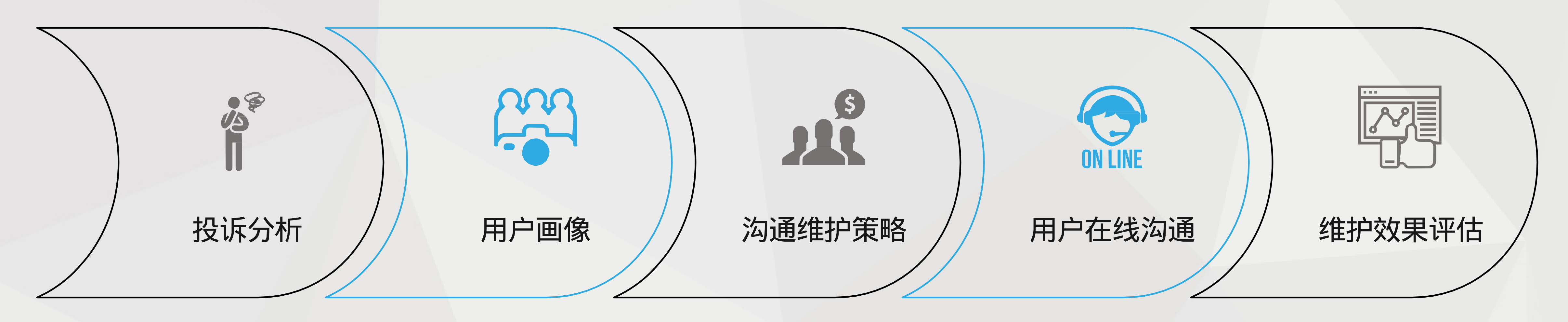
媒体公关管理——针对性 & 批量处 理
媒体关系维护
技术处理

自媒体管理——沟通管理工具
官网搭建
两微一端运营



消费者声音管理

口碑生态管理一体化平台：人工智能精准分析，专人专域差评管理，有效维护用户口碑；多维指标统计分析，量化评估维护结果，保障口碑维护执行效果



机器智能分析： 负面分类
通过调性判断及语义识别技术，对贴文进行智能分析，自动甄别负面问题

实体词高亮：公司 / 人物
负面词高亮：违规、投诉
…

投诉用户画像： 用户分析
通过人工智能知识图谱技术，对用户进行全息画像，自动刻画用户标签

个体画像：单用户 - 差评焦点 人群画像：多用户 - 差评焦点

维护策略： 优先回应策略
针对不同问题和用户制定个性化优先回应策略，重要性、时序、问题数量

单一用户：一对一，精准回应
群体用户：一对多，批量回应

口碑维护系统： 坐席管理
通过预制的用户分级回应策略，通过智能口碑维护系统在线维护用户投诉

人工回应：重大负面问题
智能回应：一般负面问题

口碑维护分析： 数据统计
对差评量、差评用户量等指标环比、同比数据统计分析结果，评估维护效果

调整策略：成效差或不明显
维持策略：成效显著，标准化



深圳市智安网络有限公司